

IT-Director

Lösungen – Infrastruktur – Management

Workspace

KI ermöglicht effizientere
Arbeitsweisen

Seite 34

ERP-Systeme

Globale Standorte lassen sich
flexibel vernetzen

Seite 36

Lizenzen

Mit Tech-Riesen muss strategisch
verhandelt werden

Seite 42

SPECIAL:
DIGITALISIERUNG
Die Wirtschaft
braucht digitale
Souveränität
ab S. 18

**„Klassischer Change
ist oft zu linear“**

Interview mit Stefan Bär,
Chief Technology Officer bei Nagarro

Seite 12

Zentrale CRM-Plattform erhöht Transparenz im Service

Die Sysmex Europe SE digitalisiert und harmonisiert die Serviceprozesse in ihren 30 EMEA-Gesellschaften mit den Anwendungen Dynamics 365 Customer Service und Field Service. Dies ermöglicht es dem Anwender, wichtige Kennzahlen zu erheben und auszuwerten und Abläufe im Service datengestützt zu optimieren.

In einem Hamburger Krankenhaus meldet ein Blutanalysesystem von der Sysmex Europe SE während der Nachtschicht plötzlich einen Fehler. Der Laborleiter informiert umgehend den Kundenservice, der sofort die Gerätehistorie und den Wartungsvertrag einsehen und direkt den passenden Techniker disponieren kann. Diese nahtlose Service-Erfahrung ist das Ergebnis einer Digitalen Transformation beim Spezialisten für Labordiagnostiksysteme in der In-vitro-Diagnostik. Das Unternehmen, eine Tochter der japanischen Sysmex Corporation, unterstützt mit seinem Portfolio Ärzte, Labore und Krankenhäuser entlang der gesamten Patientenreise.

Neben hochwertigen Produkten ist für den Spezialisten auch ein exzellenter Service, der laufend optimiert wird, ein wichtiger Wettbewerbsfaktor. Voraussetzung dafür ist ein 360-Grad-Blick auf die Kundensituation mit allen relevanten Service-Aktivitäten. Im Gegenzug erwarten auch die Kunden, zum Beispiel Labore, Kliniken, Krankenhäuser und Arztpraxen, eine transparente Sicht auf ihre Vorgänge.

Um dies zu erreichen, mussten die Serviceprozesse in 30 EMEA-Gesellschaften harmonisiert werden, was mit der in die Jahre gekommenen Customer-Relationship-Management-Eigenentwicklung (CRM) nicht möglich war. Die Verant-

wortlichen bei Sysmex Europe entschieden daher, im Einklang mit der konzernweiten Digitalisierungsstrategie, zu der auch die Modernisierung der Kern-IT-Systeme zählt, das Alt-CRM-System durch die Software-as-a-Service-Lösungen (SaaS) Dynamics 365 Customer Service und Field Service zu ersetzen.

Es bleibt mehr Zeit für komplexe Aufgaben

Der Umstieg zahlt sich inzwischen aus: Heute bildet das Unternehmen die Serviceprozesse über seine 30 EMEA-Gesellschaften hinweg end to end in einer zentralen CRM-Plattform ab, unter Be-

System Europe SE

Das in Norderstedt bei Hamburg ansässige Unternehmen ist die europäische Tochtergesellschaft der japanischen Sysmex Corporation. Sie wurde 1980 gegründet und ist mit rund 2.500 Mitarbeitern und 30 Gesellschaften in 110 Ländern der EMEA-Region aktiv. Das Unternehmen ist spezialisiert auf die Entwicklung, Produktion und den Vertrieb von Laborinstrumenten, diagnostischen Reagenzien und Lösungen für die medizinische Laboranalytik und gilt im Bereich der In-vitro-Diagnostik als führend.

www.sysmex-europe.com



© Renderfriends

> Neuer Firmensitz: In Hamburg sind die Sysmex Europe SE, das Sysmex R&D Center Europe und die Sysmex Deutschland GmbH unter einem Dach vereint.